



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRESENTACION

De acuerdo con lo establecido en el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 "*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*"; y el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012; la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá propendiendo no solo por dar cumplimiento a las normas establecidas sino por fortalecer y mejorar la gestión institucional formula anualmente acciones de transparencia, autocontrol, de corresponsabilidad entre otras que permiten cumplir con los objetivos institucionales, las metas de gestión planeadas en total articulación con la misión de la entidad.

Dentro de las acciones que se prevén realizar se busca el mejoramiento de procesos en la prestación del servicio y la entrega de productos a la ciudadanía acorde con sus expectativas y necesidades; la protección de la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá, D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos, y otras emergencias de manera segura, eficiente con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano, es la misionalidad de la entidad, por lo cual la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se encuentra comprometida con la interinstitucionalidad, la participación ciudadana, el respeto por el ciudadano, la eficiencia, la probidad entre otros valores y principios, propendiendo siempre por el mejoramiento de su gestión.

Es así que a través de la estrategia construida, el Cuerpo Oficial de Bomberos propenderá por llevar a cabo acciones que dentro de su gestión realcen principios de transparencia, participación y eficiencia en la formulación de programas, planes y proyectos que atiendan las necesidades e inquietudes de la comunidad.

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

En este orden de ideas el Cuerpo Oficial de Bomberos diseña la estrategia de anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2016 compuesta por los siguientes componentes:

- ❖ Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.
- ❖ Estrategia Antitrámites.
- ❖ Rendición de Cuentas.
- ❖ Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE DE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El objetivo de este componente es la generación de acciones y establecimiento de mecanismos y controles a partir de los cuales los riesgos identificados no se materialicen o se minimice la probabilidad de ocurrencia de ellos, de igual forma se pretende generar estrategias para prevenir actos que afecten el cumplimiento efectivo de las normas y gestión de la entidad.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos a partir de su Direccionamiento Estratégico y bajo la estructura del mapa de procesos define en su nivel estratégico un procedimiento para la administración del Riesgo.

Objetivo

Identificar, valorar, evaluar, analizar y establecer el tratamiento para los riesgos asociados a los procesos de la Entidad que puedan afectar, o impedir el logro de los objetivos institucionales.

Alcance

Inicia con la evaluación de las condiciones internas y del entorno (Contexto Estratégico), identificación, valoración, análisis, tratamiento y monitoreo de los riesgos y los planes de mitigación, finaliza con el levantamiento de Acciones Correctivas Preventivas y/o de Mejora a que haya lugar por monitoreo o verificación de los riesgos, de acuerdo a la Política Administración de Riesgo Definida.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Para el tratamiento de los Riesgos de Corrupción la Entidad se remite en principio al significado de los mismos establecido por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la Republica:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

"Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular"

La Entidad en su mapa de riesgos de corrupción identificó en cada uno de los doce (12) procesos, los riesgos latentes acorde a la naturaleza de las actividades que se enmarcan en cada contexto estratégico, teniendo así un panorama de riesgos actualizado y socializado a cada líder de proceso, con el fin de prevenir la materialización de los mismos, igualmente se definieron indicadores de monitoreo permanente para respaldar los controles aplicados a cada uno de los riesgos identificados (*Mapa de Riesgos de Corrupción anexo a la Presente estrategia*).

El Mapa de Riesgos de la Entidad es actualizado de manera trimestral en la Entidad, la responsabilidad de dicha actualización y monitoreo está a cargo de los líderes de Proceso, esto de acuerdo a la Resolución Interna 738 de 2015.

Acciones a Desarrollar en la Vigencia

- Se adoptará la Resolución con la actualización de la política de administración de Riesgos de la Entidad, ajustando las escalas de valoración y la periodicidad de monitoreo, de manera que coincida con los tiempos estipulados en la cartilla "Guía Para la Gestión del Riesgo de Corrupción"
- Actualización de Riesgos de corrupción acorde a las nuevas escalas de valoración e impacto definidas según Circular 037 de 2015 emitida por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, según las cuales actualmente se deben manejar tres niveles de impacto y cinco niveles de probabilidad.
- Socialización de la metodología de identificación y control de Riesgos de Corrupción a líderes de proceso y equipo de trabajo, según procedimiento estandarizado para seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción en la entidad.
- Generar las alertas tempranas previo a cada uno de los seguimientos trimestrales para que los líderes de proceso realicen el monitoreo de los riesgos de corrupción de sus procesos, y cuando sea el caso soliciten la asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas (esta



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

acción se mantiene en cada vigencia debido al eventual cambio en los líderes de proceso de la Entidad).

Componente 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Se adoptará la Resolución con la actualización de la política de administración de Riesgos de la Entidad, ajustando las escalas de valoración y la periodicidad de monitoreo, de manera que coincida con los tiempos estipulados en la cartilla "Guía Para la Gestión del Riesgo de Corrupción"	Resolución actualizada	1 Resolución actualizada	Comité SIG	15/04/2016
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Actualización de Riesgos de corrupción acorde a las nuevas escalas de valoración e impacto definidas según Circular 037 de 2015 emitida por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, según las cuales actualmente se deben manejar tres niveles de impacto y cinco niveles de probabilidad	Mapas de riesgos actualizados	Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada publicados en página Web actualizados	Oficina Asesora de Planeación-área Mejora Co0ntinua/ Líderes de proceso	30/06/2016
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Socialización de la metodología de identificación y control de Riesgos de Corrupción a líderes de proceso y equipo de trabajo, según procedimiento estandarizado para seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción en la entidad	Líderes y gestores socializados	Número de socializaciones programadas/realizadas	Oficina Asesora de Planeación-área Mejora Co0ntinua/ Líderes de proceso	30/06/2016

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	- Generar las alertas tempranas previo a cada uno de los seguimientos trimestrales para que los líderes de proceso realicen el monitoreo de los riesgos de corrupción de sus procesos, y cuando sea el caso soliciten la asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas <i>(esta acción se mantiene en cada vigencia debido al eventual cambio en los líderes de proceso de la Entidad)</i> .	Alertas tempranas diseñadas y publicadas	Numero de alertas publicadas	Oficina Asesora de Planeación- área Mejora Co0ntinua/	trimestral
----------------------------------	--	--	------------------------------	--	------------

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos, para lo cual se plantea los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos mediante la revisión metodológica de cada uno de estos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover el uso de las herramientas tecnológicas disponibles en la entidad facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.
- Reducir costos y tiempos de espera para los ciudadanos agilizando los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Para el logro de los anteriores objetivos se han formulado las siguientes acciones teniendo en cuenta la metodología y herramientas facilitadas por el DAFP para la racionalización de trámites.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

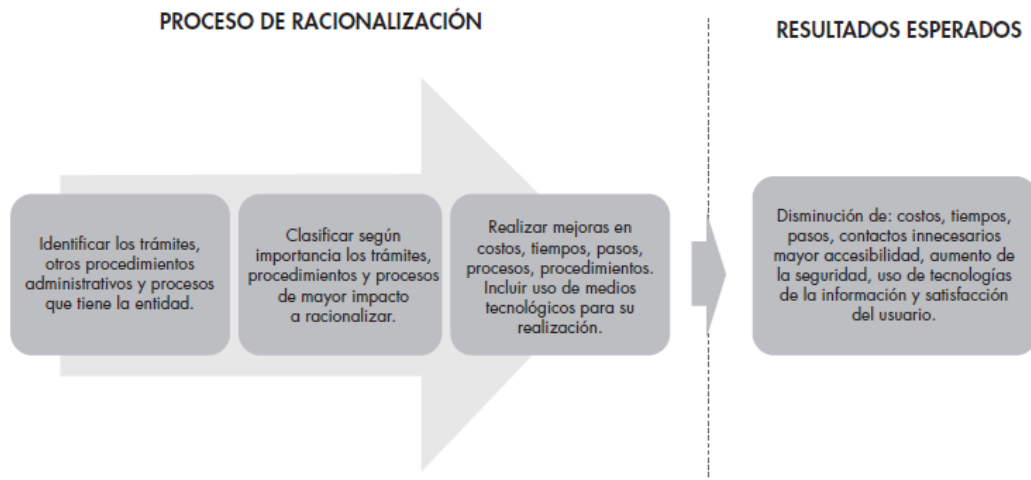


Imagen 1. Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

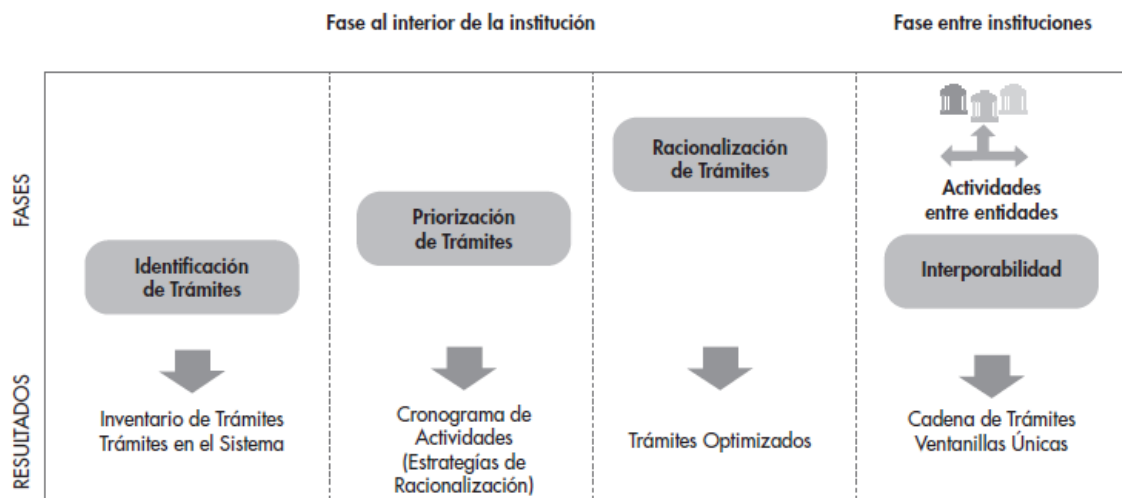


Imagen 2. Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Las anteriores fases se materializan mediante la siguiente matriz dada por la misma metodología y que permite evidenciar cada una de las fases, así mismo esta se incluye en el aplicativo SUIT.

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Sector	No Aplica	Año Vigencia:	2016
Nombre de la entidad	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	Nivel:	
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	Bogotá D.C		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										
N °	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	La OPA no está incluida en el SUIT. El procedimiento tiene 9 pasos.	Aumento en la eficiencia administrativa y la gestión	Realizar la revisión del procedimiento o y actualizarlo de acuerdo al	Disminución de los pasos para realizar el procedimiento	Subdirección de Gestión del Riesgo , Subdirección operativa, Equipo de mejora continua, Oficina Asesora de	15/04/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

						uso de las nuevas tecnologías con la integración del componente 2 de Gobierno en línea		Planeación		
2	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se permitirá hacer la solicitud en línea de las constancias así como su envío podrá se en línea o físico.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Permite la reducción de tiempos de espera del ciudadano	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	03/1/2017
3	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	La entidad no permite a través de un medio electrónico la descarga de la constancia	Automatización del procedimiento a través de un medio electrónico	Desarrollar una aplicación móvil para la captura de información y desarrollar una página Web que permita su consulta	EL usuario no tendría que desplazarse a la entidad para obtener la constancias y la entidad contaría con la trazabilidad digital de la información	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

4	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Tecnológicas	Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
5	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad no cuenta con un mecanismo electrónico para el presente procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de una aplicación Web para la trazabilidad de la solicitud del ciudadano	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

6	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	La entidad no cuenta con un mecanismo electrónico 100% en línea	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
7	Club Bomberitos	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se permitirá hacer la solicitud en línea para la inscripción a club bomberitos.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Permite la reducción de tiempos de espera del ciudadano	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2017	01/06/2017
8	Club Bomberitos	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Se realizaría un desarrollo en línea con el fin de tener un mecanismo Web que permitan adjuntar los archivos para la solicitud del procedimiento	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2017	01/06/2017

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

9	Capacitación Empresarial	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación y desarrollo del flujo del procedimiento en la ventanilla única que permita una sincronización de la información con el Sistema Misional de tal forma que el usuario pueda tener trazabilidad sobre su estado del trámites para finalmente llegar a la descarga del certificado de asistencia	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2016	01/06/2017
10	Revisión de proyectos	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para el cargue de documentos de soporte del procedimiento	Se podrá contar con un mecanismos en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
11	Revisión de proyectos	Tecnológicas	Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1 2	Revisión de proyectos	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
1 3	Revisión de proyectos	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1 4	Asesoría en ejercicios de simulación	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/02/2017
1 5	Asesoría en ejercicios de simulación	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para cargar los documentos de soporte asociados al procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/02/2017
1 6	Asesoría en ejercicios de simulaciones	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/02/2017

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

					descarga del concepto técnico					
1 7	Asesoría en ejercicios de simulaciones	Tecnologías	Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para cargar los documentos de soporte asociados al procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/02/2017
	Concepto Técnico. Jardines infantiles	Normativas	Fusión de trámites	La entidad cuenta con un procedimiento para realizar concepto técnicos	Se realizaría el proceso de unificación del trámite de Conceptos técnicos	La entidad realiza diferentes procedimientos dependiendo del tipo de solicitud realizada por la ciudadanía	Unificación de procesos	Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora de Planeación	15/04/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1 8	Concepto Técnico. Visitas de inspección	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web con la integración del desarrollo del sistemas móvil y geográfico que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
1 9	Concepto Técnico. Visitas de inspección	Tecnológicas	Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

20	Concepto Técnico. Visitas de inspección	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad no cuenta con un mecanismo de seguimiento para el ciudadano, solo se cuenta con un mecanismo interno	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadanoEl ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud		01/05/2016	31/12/2016
21	Gestión De Aglomeración de Público	Tecnológicas	Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016
21	Gestión De Aglomeración de Público	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	La OPA no está incluida en el SUIT como OPA y cuenta El procedimiento	Incluir el trámite en el SUIT con una gestión de inscrito. Reducción del número de pasos para realizar el trámite por parte del ciudadano	Cargue del trámite al SUIT Revisión del procedimiento o actual con	Eliminación de radicación de documentos para que el trámites sea realizado únicamente en	Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora de Planeación	15/04/2016	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				tiene 26 pasos		el fin de identificar mejoras que permitan reducir las acciones realizadas por la ciudadanía	línea a través del SUGA			
	Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos	Tecnologías	Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad a partir de la información capturada en el dispositivo móvil.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/04/2017
	Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos	Tecnologías	Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/04/2017

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/04/2017
	Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Es necesario realizar la carga del trámite al SUIIT una vez se finalice el proceso de creación del procedimiento	Realizar las estandarización del procedimiento	Formular y publicar el procedimiento	claridad en los pasos para la obtención del trámite	Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora de Planeación	01/08/2016	30/04/2017
2 3	Capacitación a la Comunidad	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación y desarrollo del flujo del procedimiento en la ventanilla única que permita una sincronización de la información con el Sistema Misional de tal forma que el usuario pueda tener trazabilidad sobre su estado del trámite para finalmente llegar a la descarga del certificado de asistencia	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/05/2016	31/12/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

El fin es establecer mecanismos dirigidos a fortalecer la veeduría ciudadana en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, permitiendo el acceso a la información de la gestión pública de la entidad, de manera que el ciudadano pueda realizar control social, haciendo seguimiento no solo a la gestión de la Unidad acorde con su misionalidad, sino además de los procesos de contratación e inversión que dan cuenta de los recursos públicos asignados.

El proceso de rendición de cuentas bajo el cual se traza la estrategia de la entidad se basa en los tres lineamientos o componentes dados:

- Información
- Diálogo e
- Incentivos

Acciones de información: El medio de comunicación con los usuarios y ciudadanos en general es la página web de la entidad, en la que se publica toda la información acerca de la gestión de la Unidad tanto los datos y aspectos relativos a la misionalidad como aquellos temas relacionados con los planes, programas y proyectos. Es así como se publica no solo la planeación de la UAECOB sino además el seguimiento, avance y resultados de su gestión.

Se publican, el plan de acción institucional, los informes de resultados trimestrales de gestión, los proyectos de inversión, los indicadores PMR, el Plan de acción de inversión y de gestión de la entidad informe de SEGPLAN, el Plan anual de adquisiciones, los informes anuales de gestión y todos aquellos informes en los que se dé cuenta de las acciones que genera la entidad a fin de dar cumplimiento a su misionalidad y al fortalecimiento institucional como entidad pública que propende por prestar sus servicios bajo parámetros de transparencia, participación, probidad y gestión efectiva.

De igual forma la entidad publica el Plan Anual de Adquisiciones y sus respectivas modificaciones no solo en la página de la entidad sino en los portales dispuestos para tal fin como es el SECOP. Es de esta forma como la entidad pública todo lo atinente a los procesos de contratación y de inversión de los recursos públicos asignados.

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

La información acerca de los resultados de las auditorías de la entidad también es publicada en la página web, así como los informes semestrales de las PQRS recibidas en la entidad.

Además de contar con la página web como canal de información y comunicación, la Entidad cuenta con perfiles institucionales en redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube, con los cuales se tiene una permanente interacción con la ciudadanía.

Acciones de Diálogo. La Unidad Administrativa, en cada vigencia hace parte de las jornadas de rendición de cuenta organizadas por la Alcaldía Mayor quien a su vez articula con las entidades cabeza de sector la información sobre la gestión de la administración, es así como el Cuerpo Oficial de Bomberos genera toda la información requerida por la Secretaría Distrital de Gobierno para la preparación del informe y presentaciones que se realizan. En estos espacios se interactúa con diferentes sectores de la comunidad en el proceso de rendición de cuentas.

La entidad realiza una serie de encuestas acerca de la satisfacción de los usuarios por servicios prestados por la Unidad, esta acción como complemento al componente para mejorar la atención al ciudadano, es un medio a través del cual se obtiene un diálogo con el ciudadano en el que no solo se evalúa la prestación del servicio sino además es un ejercicio de construcción y participación desde la perspectiva de las necesidades de los usuarios para el mejoramiento y construcción de nuevos procesos.

La entidad ha generado en cumplimiento de disposiciones dadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor según lineamiento No. 7 para dar cumplimiento a la NTD-SIG 001: 2011 la formulación del procedimiento de participación ciudadana en la entidad de igual forma se viene avanzando en la construcción de un plan de participación a través del cual se establecería un mecanismo de participación en el cual la entidad interactuará con la ciudadanía objeto de la prestación de los servicios que por misión atiende y otorga la entidad. El avance de este Plan, deberá socializarse con el SIG a fin de obtener su participación activa y acompañamiento en su fortalecimiento y ejecución.

La Unidad cuenta con un Banco de Proyectos a través del cual no solo los servidores públicos de la entidad sino además los ciudadanos cuentan con la opción de inscribir iniciativas de interés ciudadano formuladas para aportar al fortalecimiento institucional en aspectos relacionados con la misionalidad y los componentes del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, de esta forma se genera un vínculo de participación tanto interno como externo que le permite a los interesados aportar al mejoramiento de la Unidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Para los servidores públicos de la entidad que se encuentran en carrera administrativa frente a éste último mecanismo de participación se tiene en cuenta su iniciativa, en la evaluación de desempeño como un factor para acceder a un nivel sobresaliente, siempre y cuando se cumpla además con unos requisitos ya establecidos en normativa interna expedida, siendo esta una acción que incentiva la contribución de los servidores de la Unidad.

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMBR	DICIEMBR
TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS															
Establecer mecanismos dirigidos a fortalecer la veeduría ciudadana en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, permitiendo el acceso a la información de la gestión pública de la entidad a través de medios de comunicación diálogo y participación	Publicar en la página web de la Entidad y SECOP la información referente a la contratación de la entidad, en cumplimiento de la normatividad vigente.	Oficina Asesora Jurídica. Oficina de comunicaciones	Permanente												
	Mantener actualizada en la página web de la entidad la información relacionada con la planeación institucional, así como el seguimiento y avances de la misma. Informes de Gestión y Resultados.	Oficina Asesora de Planeación. Oficina de comunicaciones	Permanente												
	Publicar en la página web de la entidad los informes de resultados de auditorías internas que se realicen de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes	Oficina de Control Interno. Oficina de comunicaciones. Subdirección de Gestión Corporativa	Permanente												
	Garantizar la entrega de la información que se solicite en el marco del proceso de rendición de cuentas en el Distrito, en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y la publicación de los informes que de esta resulte.	Oficina Asesora de Planeación. Oficina de comunicaciones.	Acorde a requerimientos												
	Gestionar la realización de encuestas de percepción acerca de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la entidad.	Área de Servicio al ciudadano. Subdirección de	Mensual con reportes trimestrales												

Calle 20 No. 68 A-06
 PBX 382 25 00
 Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
 Línea de emergencia 123
 NIT: 899.999.061-9.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMBR	DICIEMBR
TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS															
		gestión Corporativa													
	Fortalecer, socializar documento plan de participación institucional	Oficina asesora de Planeación Representante SIG Subdirección de gestión Corporativa.	6 meses												
	Acompañar el proceso de gestión del Banco de Proyectos de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	Permanente												

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA

Como fin se define adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, así como diseñar las acciones que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos – a través del Proceso de Gestión Corporativa área funcional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento al art. 11 numeral 15 del Decreto 555 de 2011; formula, dirige y verifica la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia (Decreto 197 de 2014), de la misma forma ejerce la Figura del Defensor de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, de acuerdo con el Decreto 392 de 2015 y Circular interna 123 y 132 funciones y responsabilidades de la Figura del Defensor de la Ciudadanía en los términos del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011 y ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En cabeza del área, se encuentran tres (3) procedimientos:

✓ **Trámite A Las Peticiones, Quejas Y Reclamos De Los Ciudadanos**

Cuyo objetivo es, recepcionar las diferentes solicitudes de los ciudadanos (PQR), recibidas por los diferentes canales de atención y realizar seguimiento a las dependencias o áreas competentes, en las diferentes etapas hasta dar la respuesta definitiva al peticionario, dentro del término legal y que se encuentren garantizando que la información este registrada en el SDQS, aquellos que sean de cara al ciudadano.

✓ **Satisfacción De Usuarios**

El propósito es medir la satisfacción de los ciudadanos, en los servicios ofrecidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en los diferentes Puntos de Atención, Capacitaciones Empresariales, Liquidación y emisión del concepto técnico y Servicios en Emergencias, garantizando una respuesta eficaz y eficiente, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Decreto 197 de 2014, teniendo

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

en cuenta las características del servicio, además se realizan mesas de trabajo trimestral para determinar si se realizan acciones de mejoramiento que permitan el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

✓ **Liquidación Para La Solicitud De Revisiones Técnicas Y Auto-Revisiones A Establecimientos Comerciales Y Otros Servicios.**

Recibir y gestionar las solicitudes de la ciudadanía para la liquidación del concepto técnico y otros servicios, por parte de la entidad es la finalidad del procedimiento. Actualmente la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos realiza el respectivo seguimiento en la visita y emisión de dicho Concepto Técnico en un formato en Excel establecido como servicio no conforme, esto para medir los tiempos de respuesta del trámite, con el fin de solicitar al área encargada solución inmediata a la respectiva solicitud.

Como parte integral de los procesos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en el área Servicio al ciudadano, se atienden todas las quejas y reclamos por parte de los usuarios a través de los siguientes canales de servicio, enmarcados en la norma:

- ✓ Atención personalizada en área Servicio al ciudadano. Se reciben y se atienden las inquietudes y consultas de los ciudadanos. Sede principal: Calle 20 No. 68 A - 06., en el horario de 07:00 a 4:30 p.m así mismo en Supercades 20 de Julio, Américas, CAD Cra. 30 y Suba en donde se presta atención de 07: 00 a.m. a 7: 00 p.m. para los trámites de liquidación para el concepto técnico.
- ✓ Línea telefónica: Cuando las solicitudes se realizan por este medio el equipo de trabajo del Área de Servicio al ciudadano las atiende directamente, brindando la información y orientación solicitada, si la llamada corresponde a una queja ó reclamo, se transcribe la información al formato de quejas y reclamos establecido, el cual incluye nombre, fecha, dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico del ciudadano con el fin de enviar la respuesta; posteriormente se gestiona de acuerdo al procedimiento Trámite a las PQR de la entidad.
- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Dicha herramienta gerencial y de control social logro implementarse al interior de la Entidad, el pasado 28 de agosto de 2013, lo cual ha permitido realizar seguimiento y control a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de la ciudadanía, con mayor

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

eficiencia y además logra el 100% de respuesta por parte de las áreas, dentro de los términos de Ley.

- ✓ Contacto virtual: Correo Pagina institucional (www.bomberosbogota.gov.co) el usuario dispone de un link llamado contáctenos en el cual se diligencia un formulario de Contacto con el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, y se le hace seguimiento a diario por parte del profesional del área encargado, realizando la clasificación correspondiente al área encargada de dar el trámite y cierre oportuno a la respuesta a las inquietudes y requerimientos que por este medio se reciben o al correo electrónico quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co.
- ✓ Defensor del Ciudadano: A través de esta figura la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos está comprometida con la ciudadanía para velar que a los ciudadanos y ciudadanas no se les vulneren sus derechos y obtengan respuestas concretas y oportunas, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación. En la página institucional está disponible un link con el correo electrónico: defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co

Adicionalmente y con el ánimo de fortalecer el compromiso y la gestión de la entidad frente al servicio al ciudadano, se han venido capacitando a los funcionarios y contratistas de la entidad en temas de gestión pública y Humanización del servicio, claro está fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia.

Por otra parte se participa activamente en las ferias de servicio a la ciudadanía de SÚPERCADE móvil, brindando información relacionada con los trámites y servicios que la Entidad ofrece a la ciudadanía, así mismo se brinda orientación a comerciantes para el trámite y liquidación del concepto técnico de bomberos, a través de capacitaciones convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía mayor – Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos establece acciones bajo los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
- Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Fortalecimiento de los canales de atención y
- Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Acciones a Desarrollar en la vigencia

- *Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano*

Participar activamente en los Supercade Móvil – Ferias de Servicio y capacitaciones empresariales convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor como mecanismo de participación directa con la ciudadanía y comerciantes en la oferta de trámites y servicios, con el fin de conocer sus opiniones frente a la gestión de la entidad, las cuales se reportarán a las áreas en busca de la mejora continua de la gestión.

Promover la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, para lo cual se realizarán tres sensibilizaciones al año para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano en métodos para la comunicación con un enfoque diferencial para la atención de personas en condición de discapacidad.

- *Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en lo servidores públicos*

Promover entre los servidores (as) del área de servicio al ciudadano el control y auto control de las actividades enfocadas al servicio a la ciudadanía, para lo cual se realizará dos charlas de sensibilización en el año.

Divulgar internamente los lineamientos de la Resolución 132 de 2016 las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos, adoptadas por el Director en la Resolución N° 123 del 18 de febrero de 2016, artículo 4, a el servidor público que desempeña el cargo de Subdirector De Gestión Corporativa.

Divulgar la Figura del Defensor del ciudadano a través de las capacitaciones de riesgo bajo a los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico, con el fin de dar a conocer los derechos que tiene la ciudadanía ante la Entidad.

- *Fortalecimiento de los canales de atención*

Actualizar para publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2016, en donde se plasman los derechos y deberes, trámites y servicios que presta la entidad, horarios y puntos de atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Sensibilizar a los Servidores públicos de la entidad en el cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Atención y telefónico de la entidad.

Campaña de divulgación a los servidores de la línea 195, en relación al fortalecimiento de los canales de atención y la guía de trámites y servicios de la Entidad. 2 charlas al año

Sensibilizar a los Servidores públicos de la entidad en el cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Atención y telefónico de la entidad.

Realizar el trámite en línea desde los Súpercade móvil en cuanto a la liquidación y registro de pago para la solicitud del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios que emite la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, a través del sistema de información misional, se iniciaran pruebas piloto a partir de julio de 2016

- *Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos*

Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta SDQS, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como la figura y gestión del Defensor del Ciudadano, y reportar al área de Control Disciplinario anomalías en este sentido para lo pertinente.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA															
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA - Desarrollo institucional para el servicio a la ciudadanía	Participar activamente en los (Supercade Móvil – Ferias de Servicio y capacitaciones empresariales convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor como mecanismo de participación directa con la ciudadanía y comerciantes en la oferta de trámites y servicios, con el fin de conocer sus opiniones frente a la gestión de la entidad, las cuales se reportarán a las áreas en busca de la mejora continua de la gestión	Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	Promover la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, para lo cual se realizarán tres sensibilizaciones al año para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano en métodos para la	Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	3 meses												

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA															
	comunicación con un enfoque diferencial para la atención de personas en condición de discapacidad														
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA - Afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en lo servidores públicos	Promover entre los servidores (as) del área de servicio al ciudadano el control y auto control de las actividades enfocadas al servicio a la ciudadanía, para lo cual se realizará dos charlas de sensibilización en el Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano año.	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	2 meses												
	Divulgar internamente los lineamientos de la resolución 132 de 2016 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	2 meses												

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA															
	dictan otras disposiciones", en busca de la eficiencia administrativa de la gestión interna entre las áreas " tres divulgaciones"														
	Divulgar la Figura del Defensor del ciudadano a través de las capacitaciones de riesgo bajo a los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico, con el fin de dar a conocer los derechos que tiene la ciudadanía ante la Entidad, según Resolución interna 132 de 2016	Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA - Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar para la publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2016, en donde se plasman los derechos y deberes, trámites y servicios que presta la entidad,	Subdirección Corporativa- Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA															
	horarios y puntos de atención.														
	Campaña de divulgación a los servidores de la línea 195, en relación al fortalecimiento de los canales de atención y la guía de trámites y servicios de la Entidad	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	Sensibilizar a los Servidores públicos de la entidad en el cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Atención y telefónico de la entidad	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	Realizar el trámite en línea desde los Súpercade móvil en cuanto a la liquidación y registro de pago para la solicitud del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios que emite la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, a través del sistema de		5 meses												

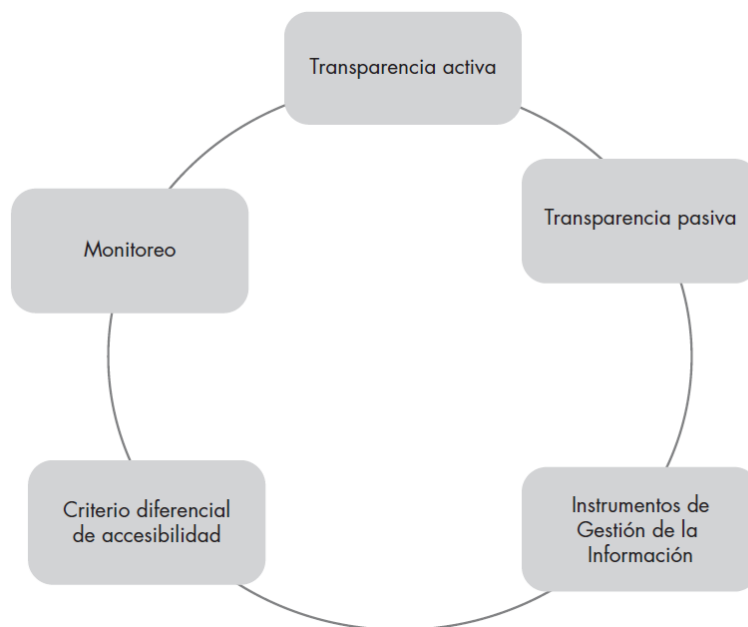
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA															
	información misional. se iniciaran pruebas piloto a partir de julio de 2016														
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA - Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta SDQS, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como la figura del Defensor del Ciudadano, y reportar al área de Control Disciplinario anomalías en este sentido para lo pertinente	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupo de interés, la Entidad tomó como referencia las estrategias generales a las que hace referencia la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" en este componente.



Haciendo referencia a la transparencia activa la Entidad encaminada a ofrecer total disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, y teniendo en cuenta el artículo noveno (9) de la Ley de Transparencia, ha dispuesto en su página Web EL Link de "Transparencia y accesibilidad a la información", ubicando allí toda la información mínima obligatoria sobre su estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento, así como la de contratación pública. Lo anterior se encuentra inmerso en un proceso de adaptación y mejora para cumplir a cabalidad los estándares de nuestros usuarios y grupos de interés, la información es permanentemente monitoreada y analizada con el objetivo de mejorar la calidad de su exposición y complementar aquella que sea

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

relevante para los usuarios, y de esta manera se logre brindar la accesibilidad pertinente con contenidos de calidad.

Por su parte la transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

La Entidad cuenta con actividades permanentes de capacitación al personal, que permiten conocer a plenitud los términos y condiciones para dar respuesta a nuestros usuarios y grupos de interés, igualmente se han adoptado los procedimientos pertinentes (proceso Gestión Corporativa código PROD-GC-33) para estandarizar la gestión respecto de las PQRS recepcionadas, garantizando así la continuidad en la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.

Igualmente se tienen mecanismos de retroalimentación, como encuestas de satisfacción a través de las cuales se mide estadísticamente la gestión respecto de los requerimientos tramitados por la Entidad, los resultados de estas encuestas son publicados en la página Web de la Entidad con el fin de hacer partícipe a la ciudadanía y estar prestos a los comentarios que de este ejercicio se deriven.

Respecto de los Instrumentos de Gestión de la Información, la entidad adoptó a través de Resolución Interna 069 de 2016 el Plan Institucional de Archivo- pinar, y el Programa de Gestión Documental –PGD, teniendo en cuenta las necesidades documentales de la entidad y acogiendo a la normatividad establecida para tal fin, esto permite tener una trazabilidad de la información y garantizar la memoria institucional así como la adecuada disposición de los documentos y la información en general que la Entidad en desarrollo de su misionalidad produce.

Cabe resaltar que la información disponible a través de medios físicos y electrónicos, así como el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la materia, son monitoreados por cada área responsable en la Entidad mensualmente, y estos responsables a su vez remiten al área de comunicaciones los insumos necesarios para garantizar el derecho al acceso a la información de la ciudadanía, para efectos de lograr una adecuada comunicación con usuarios y grupos de interés, y recepcionar todas aquellas observaciones que al respecto se generen, la Entidad ha dispuesto adicional a sus canales de comunicación, el correo plananticorruption@bomberosbogota.gov.co, a través

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

del cual se atenderán los requerimientos que se generen en este proceso de adecuación de la información y adecuada disposición de la misma.

Para cumplir a cabalidad los requerimientos en temas de transparencia y accesibilidad a la información, y garantizando una mejora continua en este componente se proponen el siguiente Plan de acción para la vigencia.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información - en elaboración					
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos Transparencia Activa	1) Definición del procedimiento para la actualización mensual del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada 2) Sensibilización al interior de la Entidad del procedimiento 3) Consolidación del registro de activos de información y validación con la Oficina Asesora Jurídica 4) Publicación en la página Web	Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada actualizados	Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada publicados en página Web actualizados	Subdirección corporativa- área Gestión Documental	30/06/2016
Lineamientos Transparencia Activa	1) diseño del esquema de publicación acorde al Decreto 103 de 2015 2) Implementación del esquema de publicación con responsables y periodicidad en el monitoreo 3) Esquema de publicación publicado en la Web de la Entidad	Diseño e implementación del esquema de publicación	1 documento elaborado	Subdirección corporativa- Gestión Documental/ área de comunicaciones	30/06/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Lineamientos Transparencia Activa	1) Diagnostico de la página frente a los requerimientos de gobierno en línea 2) Ajustes en el portal Web de acuerdo al análisis 3) Reuniones de responsables de la información por temáticas	Link transparencia y accesibilidad a la información en página web con contenido acorde a la reglamentación y ajustado a los requisitos GEL de publicación de la información	Link transparencia y accesibilidad a la información en página Web actualizado	Oficina Asesora de Planeación- área recursos tecnológicos-área comunicaciones	15/08/2016
Lineamientos Transparencia Activa	1) creación de encuesta de percepción frente a la información del portal Web de la Entidad 2) implementación de encuesta 3) Generación de informes trimestrales de la encuesta	Encuesta digital	Encuesta implementada	Subdirección corporativa- Atención al ciudadano/ área comunicaciones	15/07/2016
Lineamientos Transparencia Activa	1) realizar control y seguimiento al cumplimiento de los estipulado en la Ley 1712	Matriz de seguimiento	Matriz diligenciada	Control Interno	semestral
Lineamientos Transparencia Activa	1) Mesas de trabajo con responsables de los sistemas de información de la Entidad, con el fin de analizar y priorizar los mismos 2) Informa de análisis de los sistemas de información con propuestas de mejora	Análisis de los sistemas de información de la Entidad frente a los lineamientos de gobierno en línea	Número de sistemas analizados/ total de sistemas de información en la Entidad	Oficina Asesora de Planeación- área recursos tecnológicos- Subdirección de gestión del Riesgo	15/08/2016
Lineamientos Transparencia pasiva	1) Diseña y publicar campañas en redes sociales y medios de difusión	Implementar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia en redes sociales	Número de campañas realizadas	Oficina Asesora de Planeación- área de comunicaciones	Bimensual

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Lineamientos Transparencia pasiva	Incluir en los formatos de respuesta dispuestos en la Entidad, los recursos administrativos de los que dispone el solicitante, así mismo sensibilizar y socializar los formatos de respuesta al interior de la Entidad	Formatos creados y/o ajustados y socializados	Formatos creados y/o actualizados	Subdirección corporativa-Atención al ciudadano	30/06/2016
Instrumentos de gestión de la información	1) una vez creado el esquema e publicaciones, se debe incorporar su adopción a través de acto administrativo tal como se realizó con el PINAR Y PGD	Acto administrativo de adopción	Acto administrativo	Subdirección corporativa-Gestión Documental	30/06/2016
Criterio Diferencial de accesibilidad	1) Realización de caracterización de usuarios y grupos de interés	Documento realizado y publicado	1 documento elaborado	Subdirección del Talento Humano-Responsabilidad Social (otras áreas responsables?)	30/05/2016
Criterio Diferencial de accesibilidad	1) diagnóstico de accesibilidad y usabilidad de la información de la Entidad 2) informe y propuestas de mejora	Documento diagnóstico del portal Web de la Entidad de acuerdo a la accesibilidad y usabilidad con base en los lineamientos GEL	1 Documento elaborado	Oficina Asesora de Planeación área recursos tecnológicos/ Subdirección corporativa-Atención al ciudadano	31/08/2016

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

